

Synthèse de l'enquête de satisfaction adressée aux fournisseurs de la DREAL Centre-Val de Loire

Novembre 2020

Le 2 octobre 2020, une enquête de satisfaction a été adressée aux 278 fournisseurs ayant contractualisé avec les services de la DREAL en 2019. Cette enquête a été réalisée avec le logiciel LimeSurvey.

La date limite de réponse était fixée au 30 octobre 2020.

Un rappel a été effectué le 21 octobre 2020.

38 fournisseurs ont répondu au questionnaire, dont 14 de manière complète, soit un taux de réponse de 13,7 %.

Le questionnaire comportait quasiment les mêmes items que l'enquête de satisfaction effectuée en 2014 et 2017 : une question a été ajoutée sur l'utilisation de l'outil Chorus Pro permettant aux fournisseurs de déposer leurs factures sous format numérique.

Les réponses aux questions suivantes ont été apportées :

1. Connaissez vous les services et les activités de la DREAL ?

Oui Non

14 réponses Oui

1 réponse Non

1bis. Vous pouvez préciser, si vous le souhaitez, les activités que vous connaissez ?

7 fournisseurs ont apporté les réponses suivantes :

Gestion du réseau routier national

Pilotage Natura 2000

Protection de l'environnement et des populations

La DREAL a pour vocation de piloter les politiques de développement durable

La DREAL a en charge l'aménagement durable, tout ce qui est lié à l'environnement et au logement

Hydrométrie

SCATEL Service Aménagement Durable et Paysage

2. Comment jugez vous la qualité d'accueil téléphonique ?

Très satisfaisante Satisfaisante Moyenne Insuffisante

5 réponses Très satisfaisante

6 réponses Satisfaisante

4 réponses Moyenne

0 réponse Insuffisante

3. Comment jugez vous la qualité d'accueil physique ?

Très satisfaisante Satisfaisante Moyenne Insuffisante

6 réponses Très satisfaisante

6 réponses Satisfaisante

0 réponse Moyenne

3 réponses Insuffisante

4. Votre interlocuteur est-il toujours bien identifié ?

Oui Non

13 réponses Oui

2 réponses Non

5. Rencontrez vous des difficultés pour joindre votre interlocuteur ?

Jamais Parfois Souvent Toujours

11 réponses Jamais

3 réponses Parfois

1 réponse Souvent

0 réponse Toujours

6. Les bons de commande que vous recevez comportent-ils tous les renseignements utiles ?

Oui Non

13 réponses Oui

1 réponse Non

6bis. Quels renseignements complémentaires vous seraient utiles sur les bons de commande ?

1 fournisseur a émis une remarque :

Les numéros de dossiers, de centres, références à rappeler, numéros de marché.

7. En moyenne, sous quel délai sont réglées les factures (à compter de la date du dépôt de la facture dans l'application Chorus Pro) ?

- Sous 10 jours Sous 15 jours Sous 20 jours Sous 30 jours
- Plus de 30 jours

3 réponses Sous 10 jours
3 réponses Sous 15 jours
1 réponse Sous 20 jours
5 réponses Sous 30 jours
3 réponses Plus de 30 jours

8. Comment qualifiez vous les délais de paiement ?

- Très satisfaisant Satisfaisant Moyen Insatisfaisant

7 réponses Très satisfaisant
5 réponses Satisfaisant
1 réponse Moyen
2 réponses Insatisfaisant

9. Identifiez-vous facilement le virement effectué ?

- Oui Non

14 réponses Oui
1 réponse Non

Un fournisseur a émis une remarque :
Rappel du numéro de facture du fournisseur

9bis. Si vous avez "non" à la question précédente, merci de noter vos commentaires :

1 fournisseur a émis un commentaire : Rappel du numéro de facture du fournisseur.

9ter. Plus globalement, êtes-vous satisfaisant de l'outil Chorus Pro ? Veuillez rédiger votre commentaire.

Commentaire 1 : Cet outil est très pratique et ergonomique. Il nous fait gagner du temps.

Commentaire 2 : L'outil, me semble-t-il, a été légèrement amélioré ces derniers temps et a gagné un peu en ergonomie et en facilité. Donc oui, je suis plutôt satisfaite de chorus pro

Commentaire 3 : Oui. Chorus Pro est pratiqué par la plupart des donneurs d'ordre publics. Malgré cela, j'ai eu des soucis de paiement avec la DREAL (+ de 100 jours de retard). Notre interlocuteur technique était désolé pour nous, il avait de son côté validé le service fait, mais était dans l'incapacité d'agir auprès du service qui procède au règlement, ni même d'identifier la personne qui pouvait agir, le service en question étant situé ailleurs.

Commentaire 4 : Catastrophe... lent, mal pratique, compliqué, incompréhensible, absolument pas interactif, aucune information disponible, des mises à jour des dossiers anarchiques, pléthoriques, incohérentes

Commentaire 5 : Quelques "simplifications" sont sans doute possibles, mais l'outil reste accessible aux utilisateurs "moyens" du numérique.

Commentaire 6 : Oui

Commentaire 7 : Point positif : permet de raccourcir les délais de paiement - Point négatif : outils manquant d'ergonomie

Commentaire 8 : Oui, satisfait par la facilité de dépôt des factures

Commentaire 9 : Oui très

Commentaire 10 : Non, je trouve l'application ChorusPro peu claire, inhumaine et très compliquée ! Les informations concernant le suivi des factures sont insuffisantes. Il serait nécessaire d'avoir l'ensemble des codes du service de facturation, qui n'est pas le même que celui qui passe la commande.

Commentaire 11 : Globalement oui. Quelques améliorations à apporter sur la question des co-traitances et du cycle de validation des factures des sous traitant qui n'est pas très clair. Un problème avec le statut refusé d'une facture (payée après correction) qui persiste dans l'historique.

Commentaire 12 : oui

Commentaire 13 : Pas de problème particulier.

Commentaire 14 : Très satisfaite.

10. Avez vous déjà eu à traiter des litiges avec la DREAL ?

Oui Non

1 réponse Oui

14 réponses Non

10bis. Si oui, veuillez préciser la nature du litige et son dénouement final ?

1 fournisseur a répondu :

Il était prévu que ce sous-traitant soit payé en direct par la DREAL, mais elle a refusé. J'ai donc facturé l'ensemble (moi+sous traitant) et l'ai payé moi-même (3 000 euros). J'ai donc perdu 3 000 euros sur cette affaire.

11. Votre société a-t-elle entrepris une action liée au développement durable ?

Oui Non

7 réponses Oui

8 réponses Non

11bis. Si oui, veuillez préciser ?

5 fournisseurs ont complété le champ libre :

Ecogestes.

Nous sommes bureau d'études en environnement...

Le développement durable est notre raison d'être.

Entretien et aménagement des espaces verts.

ERCOGENER recycle le papier, le tri des déchets... Nous travaillons selon la norme 14001.

Cette question n'a pas de sens ici !

Mise en valeur du patrimoine paysager.

12. Commentaire à propos de vos relations et contacts avec les agents de la DREAL :

7 réponses

8 Sans réponse.

Commentaire 1 : Nos interlocuteurs ont toujours été très aimables, réactifs et à l'écoute. C'est vraiment un plaisir de travailler avec eux.

Commentaire 2 : Professionnels et cordiaux

Commentaire 3 : Je qualifierais les relations avec la DREAL de simples et efficaces.

Commentaire 4 : Relations très bonnes.

Commentaire 5 : Tout dépend des agents qui sont nos contacts. Certains sont très réactifs. Néanmoins, on constate que si la demande ne les arrange pas, ils ne répondent jamais ! Par exemple: à la fin des 5 études réalisées pour la DREAL Centre, j'ai envoyé à mes contacts des demandes d'Attestation de Maître d'Ouvrage; ces documents nous sont utiles pour améliorer nos méthodes de travail et répondre aux appels d'offre, il demande les appréciations et commentaires sur la qualité des études, le respect des coûts et délais, etc... Je n'ai JAMAIS Reçu de REPONSES !! (j'ai pourtant eu un accusé de réception du mail).

Commentaire 6 : Bonne relation en général avec les personnes avec qui j'ai eu à travailler dans cette DREAL depuis 30 ans. Ce qui n'est pas toujours le cas dans d'autres.

Commentaire 7 : Excellents

13. Si vous deviez donner une note à la DREAL, quelle serait celle-ci sur une échelle de 1 à 10 ?

Note 0 : 0 réponse

Note 1 : 0 réponse

Note 2 : 0 réponse

Note 3 : 1 réponse

Note 4 : 1 réponse

Note 5 : 0 réponse

Note 6 : 0 réponse

Note 7 : 2 réponses

Note 8 : 4 réponses

Note 9 : 4 réponses

Note 10 : 3 réponses

Moyenne : 7,93

14. Si vous le souhaitez, vous pouvez indiquer le nom de votre entreprise ?

8 entreprises ont indiqué leur nom.

SYNTHESE

Le taux de réponse à l'enquête a été 13,7 %.

Les fournisseurs qui ont répondu déclarent connaître les activités de la DREAL.

L'accueil téléphonique est jugé satisfaisant, voire très satisfaisant. L'accueil physique est également jugé satisfaisant le plus souvent, mais on note cependant 3 réponses avec un jugement insuffisant. Les fournisseurs identifient bien leur contact à la DREAL.

Les fournisseurs rencontrent parfois des difficultés pour joindre leur interlocuteur à la DREAL.

Les relations avec les agents de la DREAL sont majoritairement appréciées.

Les bons de commande transmis par la DREAL comportent les renseignements dont ont besoin les fournisseurs. Les virements bancaires sont bien identifiés.

Les délais de paiement sont appréciés par la majorité des fournisseurs comme étant satisfaisants, inférieurs à 30 jours (qui est le délai légal). 3 fournisseurs jugent cependant non satisfaisant ce délai supérieur à 30 jours.

L'utilisation de l'outil Chorus Pro pour le dépôt des factures sous format dématérialisé est plutôt appréciée (gain de temps, pratique, amélioration du délai de paiement,...). Cependant, un manque d'ergonomie de l'outil est noté. Certains fournisseurs trouvent l'outil peu clair et compliqué.

Les fournisseurs précisent avoir mis en place au sein de leur entreprise des actions en faveur du développement durable ou en faire leur activité.

La note attribuée à la DREAL est de 7,93 avec des notes réparties essentiellement sur 7, 8, 9 et 10.

COMPARAISON AVEC LES ENQUETES DE SATISFACTION REALISEE EN 2014 et 2017

Cette année, l'envoi du questionnaire a été élargi à l'ensemble des fournisseurs de la DREAL, soit 278 fournisseurs. En 2017, seuls les fournisseurs dits "critiques" avait reçu le questionnaire, soit 133 fournisseurs.

38 fournisseurs ont répondu au questionnaire, complètement ou partiellement. Seuls 31 fournisseurs avaient répondu en 2017. Le taux de réponse reste tout de même faible, voire très faible cette année malgré l'ouverture à tous les fournisseurs.

Cette enquête de satisfaction a repris quasiment les mêmes items que les dernières enquêtes effectuées en 2014 et 2017 afin d'obtenir des éléments de comparaison et pouvoir ainsi montrer une évolution. Une question a été ajoutée concernant l'utilisation de l'outil Chorus Pro.

Les enquêtes de 2014 et 2017 indiquait déjà que les fournisseurs connaissaient les activités de la DREAL et jugeaient satisfaisant l'accueil physique et téléphonique.

Les relations avec les agents de la DREAL étaient jugées bonnes en 2014 et 2017. On note qu'elles sont toujours bonnes en 2020.

Les délais de paiement sont appréciés en 2020 comme étant satisfaisants, voire très satisfaisants, même si encore quelques fournisseurs indiquent un délai supérieur à 30 jours. Il en était de même en 2017 dans la même proportion.

Le délai de paiement moyen des factures en 2017 était de 15,55 jours. Il était de 10,86 jours en 2019.

L'outil Chorus Pro pour le dépôt des factures par les fournisseurs a été déployé progressivement de 2018 à 2020. L'outil est plutôt apprécié, même si son ergonomie serait à améliorer. La DREAL s'attache à répondre à chaque fournisseur lors de questionnement sur la prise en main de cet outil. L'outil n'étant pas un outil géré par la DREAL, les remarques reçues seront remontées au niveau national.

La note de satisfaction donnée à la DREAL était de 8,43 en 2014 et 8,54 en 2017. Elle a donc légèrement baissé en 2020 (7,93). Une légère baisse des appréciations est également notée pour l'ensemble des items du questionnaire.

En conclusion, les retours des fournisseurs sont plutôt satisfaisants.

Cependant, il est difficile de dégager une tendance, le nombre peu élevé de réponses au questionnaire étant peu représentatif.